**Klachtenregeling Christoffel Advocatuur**

In geval van een klacht (over de verleende dienst of de facturatie) dan wordt de cliënt verzocht zich eerst te wenden tot de behandelend advocaat. Mocht dat niet leiden tot een oplossing, dan kan de cliënt de klacht richten tot de klachtenfunctionaris, mr. T.D. Sigterman. Als de klacht mr. Sigterman zelf betreft, kan de klacht gericht worden aan de deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten.

Een klacht moet binnen drie maanden na de datum waarop de cliënt bewust werd of dit redelijkerwijs had moeten zijn van de daad of het nalaten die tot de klacht heeft geleid. De klachtenfunctionaris zal cliënt bijstaan in het zoeken naar een oplossing. Als dat niet tot een oplossing leidt, zal de functionaris binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een opinie over de gegrondheid van de klacht, met eventuele aanbevelingen verstrekken (voor zover redelijkerwijs mogelijk gegeven de omstandigheden, waaronder bijvoorbeeld het feitenonderzoek dat nodig is om tot een aanbeveling te kunnen komen). Als de opinie niet binnen een maand kan worden gegeven, zal de functionaris aangeven binnen welke termijn hij verwacht alsnog met de opinie te kunnen komen.

Als tot een oplossing wordt gekomen zal die oplossing schriftelijk worden overeengekomen. Als het niet lukt tot een overeenkomst te komen, kan de cliënt zich wenden tot de deken of de bevoegde rechter te Amsterdam.

De klachtenfunctionaris zal jaarlijks de ingediende klachten bespreken en een ‘best practices’ handboek samenstellen om verdere klachten te voorkomen.